

TJF
88.56(81)
064m
x.1

STJ00042838



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTIÇA
Diretoria-Geral
Secretaria de Serviços Integrados de Saúde

S.T.J

PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE DAS AÇÕES INSTITUCIONAIS DA SESIS

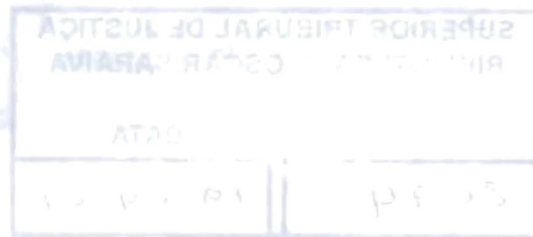


Brasília, 1997



SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO.....	1
2 - DOCTRINA DA SESIS.....	2
2.1 - MISSÃO DA SESIS.....	2
2.2 - VALORES.....	3
2.3 - PRESSUPOSTOS PARA A EFICÁCIA DA SESIS.....	4
2.4 - PRINCÍPIOS PARA A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA DA SESIS.....	5
2.5 - FATORES CRÍTICOS DO SUCESSO.....	6
3 - PERFIL DO PROFISSIONAL DA SESIS.....	7
4 - OBJETIVOS PARA A MELHORIA.....	8
5 - PERFIL DOS SERVIÇOS DA SESIS.....	9
6 - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	15





1 - APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Serviços Integrados de Saúde - SESIS, a partir de novembro/94, implantou com pioneirismo o Programa de Qualidade Total - PQT, objetivando otimizar o atendimento daquele que é a razão da sua existência: O CLIENTE.

O programa de Melhoria da Qualidade, atualmente em curso na SESIS, dá prosseguimento à implantação de uma filosofia de trabalho voltada para a qualidade.

Assim, o presente documento, elaborado de forma participativa e em conjunto com a equipe de saúde, expressa a convicção de que a existência de uma doutrina estratégica seja essencial para qualquer programa de qualidade.

As ações propostas neste trabalho guardam história com os nossos valores organizacionais, com a **missão**, com as **políticas** e **diretrizes**, enfim, com o conjunto de conceitos que dinamizam nossa competência interna às demandas externas à SESIS.

Nossos ideais e utopias que a cada dia se transformam em realidade, graças aos integrantes da SESIS que comungam com a idéia, são as determinações do bom atendimento e da busca da melhor saúde física, mental e social dos nossos clientes.

Os resultados desses esforços já estão sendo observados pelos usuários dos nossos serviços.

Brasília, 20 de outubro de 1997.

BONFIM ABRAHÃO TOBIAS

Secretário de Serviços Integrados de Saúde

2 - DOCTRINA DA SESIS

Corresponde ao conjunto de princípios para ação.

2.1 - MISSÃO DA SESIS

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos servidores do STJ, promovendo o bem estar físico, mental e social, com ênfase no atendimento preventivo.

2.2 - VALORES

A SESIS tem primado os seguintes valores:

- **humanização** no atendimento ao cliente.
- **disciplina** no cumprimento de obrigações.
- **comprometimento** com a missão do Órgão.
- **colaboração** entre os servidores do Órgão.

2.3 - PRESSUPOSTOS PARA A EFICÁCIA DA SESIS

Os pressupostos, a seguir, expressam o desejo e a forma pela qual serão exercidos os novos paradigmas da SESIS, imprimindo a todos um senso único de visão:

QUE

a prestação de assistência à saúde seja preventiva e curativa, determinando o bem estar físico, mental e social do servidor

QUE

haja maior ênfase à propedêutica clínica do que à laboratorial

QUE

a prestação de serviços prime pela produtividade e pela eficiência na alocação e gestão dos recursos disponíveis

QUE

a SESIS esteja atenta aos modernos processos e tecnologias da área médica, de modo a proporcionar serviços de ponta aos seus clientes

QUE

o planejamento da SESIS se fundamente sempre nas reais necessidades de seus clientes, definindo com eles os serviços a serem oferecidos e as formas de colaboração da implementação.

2.4 - PRINCÍPIOS PARA A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA DA SESIS

A busca da eficiência gerencial e administrativa da SESIS observará as seguintes premissas:

- articulação eficaz entre as diversas especialidades e entre os meios necessários à implementação;
- modelo de gestão apoiado numa forte liderança, competência de negociação, racionalização dos processos de trabalho com vistas a decisões ágeis e comunicações rápidas e fáceis;
- introdução de mecanismos de continuidade administrativa na consecução das ações programadas;
- comportamento organizacional comprometido com os objetivos e valores do Órgão.

2. 5 - FATORES CRÍTICOS DO SUCESSO

Correspondem aos aspectos que a SESIS deve dar atenção especial, visando a sua efetividade:

- **qualidade de vida** de seus servidores;
- **comunicação** com o cliente externo, orientando-o quanto ao perfil do órgão;
- **critérios** de atuação bem definidos;
- **críticas e questionamentos** como parte do processo de melhoria contínua;
- **qualidade** no atendimento;
- **documentação** orientada para a eficiência das suas ações;
- **controle** da rede credenciada.

3 - PERFIL DO PROFISSIONAL DA SESIS

A postura esperada do profissional da SESIS, como forma de sustentar a qualidade de sua doutrina, requer as seguintes características:

- ético no relacionamento com o cliente;
- sentimento de persistência na promoção de saúde;
- paciente no escutar e hábil em formular perguntas;
- empenho no seu aprimoramento humano e técnico;
- consciência da cultura da instituição;
- espírito cooperativo;
- comprometimento com o social e a questão de saúde no país.

4 - OBJETIVOS PARA A MELHORIA

O diagnóstico situacional da SESIS, como síntese final, indica os seguintes objetivos imediatos, os quais, após implementados, terão efeitos indutores em toda a Secretaria:

I - Elaboração de um plano diretor com visão até o ano 2.001

- filosofia do serviço
- especialidades priorizadas
- modernização tecnológica
- recursos humanos
- capacitação de áreas fim e meio
- dimensionamento de área física
- forma de gestão

II - Comunicação com o cliente

III - Programa de motivação para a qualidade

IV - Racionalização dos processos de trabalho

V - Ações de capacitação para 1998

VI - Produtividade

O primeiro objetivo refere-se ao planejamento de médio prazo da SESIS, o restante, às ações pontuais para o atendimento às necessidades emergenciais. Essas ações devem ser desenvolvidas por equipes interdisciplinares apoiadas por um sistema de administração de projetos.

5 - PERFIL DOS SERVIÇOS DA SESIS

O espectro da SESIS é determinado pelo seu perfil de serviços por área de atuação. A cada área de atuação, correspondem serviços atuais e potenciais, correspondendo os potenciais às expectativas futuras.

Para efeito de segmentação das atividades da SESIS, foram consideradas as seguintes áreas de atuação:

- MÉDICA
- ODONTOLOGIA
- PSICOLOGIA
- FISIOTERAPIA
- ASSISTÊNCIA SOCIAL
- NUTRIÇÃO
- BENEFÍCIOS
- ENFERMAGEM

Para cada área de atuação, serão listados, a seguir, os serviços atuais e potenciais.

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
MÉDICA	Atendimento ambulatorial	Análise do perfil do servidor
	Atendimento de urgência	Análise das condições de trabalho do servidor
	Atendimento domiciliar a Ministros	Programa de saúde no trabalho
	Ação pericial	
	Realização de palestras	
	Exames preventivos	

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
ODONTOLOGIA	Perícias	Dentística clínica geral
		Odontopediatria
		Periodontia
		Prevenção
		Ortodontia

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
PSICOLOGIA	Atendimento psicoterápico	Ações preventiva: coordenação de grupos de orientação e discussão de temas como: educação de filhos, "Stress", dependência
	Prevenção do "stress"	Participação em estudos de casos com as demais áreas de atendimento da SESIS
	Acompanhamento de terapia	
	Grupo de acompanhamento de dependentes químicos	
	Autorização para tratamento pela rede credenciada	

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
FISIOTERAPIA	Avaliação fisioterápica	Ampliação do atendimento fisioterápico na área ortopédica e de prevenção
	Programa de tratamento individual e em grupos	
	Tratamento fisioterápico de sequelas ortopédicas	
	Prevenção para evitar doenças do trabalho	

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
ASSISTÊNCIA SOCIAL	Entrevista e acompanhamento social do dependente químico e seus familiares	Ações de caráter preventivo para a saúde
	Arregimentação de recursos para servidores que necessitem de apoio de instituições	Banco de dados de apoio às atividades médicas e psicoterápicas
	Estudo social da problemática do servidor	Formação de grupos de apoio a dependentes químicos
	Visitas domiciliares e hospitalares	
	Acompanhamento ao servidor e família, em situações problemas	

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
NUTRIÇÃO	Avaliação nutricional	Ações de caráter preventivo
	Orientação dietoterápica	
	Educação nutricional	
	Acompanhamento da evolução nutricional	

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
BENEFÍCIOS	Concessão de vale transporte	Faturamento "on-line"
	Auxílio alimentação	Central de atendimento
	Concessão de bolsa de estudo	Ortodontia (programa)
	Concessão de material escolar	Bolsa de estudo
	Assistência psicopedagógica	Despesas discriminadas no computador, para consulta pessoal
	Auxílio funeral	Disponibilizar Regulamento Geral do Pró-Ser nos terminais de computador
	Programa para aquisição de órtese e/ou prótese	
	Assistência pré-escolar	
	Assistência médico-hospitalar e odontológica	
	Reembolso médico-hospitalar e odontológico	
	Atendimento em UTI Móvel	
	Tratamento fora do domicílio	
	Auxílio-farmácia	
	Acesso à relação de credenciados pelo terminal de computador	
	Divulgação	
	Atendimento ao público	
	Análise de faturas e reembolso	
	Pesquisa junto à entidades/empresas para implantação de benefícios	

ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS	
	ATUAIS	POTENCIAIS
ENFERMAGEM	Consulta, avaliação e orientação de Enfermagem	Análise dos fatores de riscos ocupacionais e das condições de trabalho
	Triagem ambulatorial	Programas de educação para a saúde
	Atendimento de urgência e ambulatorial	Programas de prevenção de doenças ocupacionais
	Atendimento domiciliar aos Senhores Ministros e servidores.	

6 - DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente documento, nominado de *Doutrina Estratégica para a Qualidade*, representa os anseios e o compromisso do corpo funcional da SESIS com a qualidade das ações da Secretaria.

Brasília, outubro de 1997.